

Procédure n°: POL-PRO-DRHTA-453	Date d'émission : 2016-04-21
Titre : Utilisation de la salle à manger principale	Date de révision : 2020-01-14

Source : Direction des ressources humaines, techniques et alimentaires

Responsable de l'application : Chef du service alimentaire
Gestionnaires
Agentes administratives à la réception

Destinataires : La clientèle et leurs proches
Tous les gestionnaires
Tout le personnel

1. Préambule

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay est un milieu de vie où tous les intervenants travaillent quotidiennement à offrir à la clientèle des soins et services de qualité dans un environnement chaleureux.

La Résidence possède une salle à manger principale accueillante située au premier étage, où la fenestration permet d'avoir une vue exceptionnelle sur la rivière. Afin de faire profiter la clientèle et leurs proches de cet espace enviable, décoré avec soin, nous leur offrons la possibilité de venir déguster un bon repas ou simplement de profiter du coin détente avec les personnes de leur choix.

La section de la salle à manger principale, réservée aux résidents et aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 peut accueillir actuellement 40 personnes. Les résidents et leurs visiteurs bénéficient de 24 places (6 tables de 4) et les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 de 8 places (2 tables de 4). Les locataires de l'Habitation Le 1675, quant à eux, ont accès à des places avec service de plateaux repas.

Pour le coin détente, des fauteuils pouvant accueillir 6 personnes sont disponibles entre 7h et 19h. Il y a également 2 tables de 4 places près de ces fauteuils qui peuvent être utilisées.

2. Objectifs

- Offrir à la clientèle la possibilité de déguster un bon repas à la salle à manger principale avec leurs proches;
- Permettre à la clientèle d'utiliser la salle à manger principale pour prendre un repas entre amis (avec d'autres résidents ou locataires);
- Respecter le nombre de places disponibles à la salle à manger;
- Rendre disponible à la clientèle et à leurs proches un coin détente où ils peuvent se réunir pour prendre un breuvage;
- Assurer la sécurité alimentaire en fonctions des ressources humaines disponibles.

3. Critères d'accès à la salle à manger principale

- Le résident doit être autonome dans ses déplacements;
- Le résident doit être autonome pour s'alimenter. Le préposé au service alimentaire peut offrir de l'aide pour couper les aliments;
- Le résident doit avoir la capacité de faire ses choix et d'exprimer ses besoins;
- Le résident n'a pas besoin de surveillance;
- Les pertes du résident peuvent être comblées par un accompagnateur (ex : visiteur, bénévole).

4. Procédure

Pour un repas amical entre résidents

- Les résidents qui désirent occasionnellement prendre un repas amical à la salle à manger principale avec un autre résident doivent pouvoir se déplacer par eux-mêmes. Ils doivent appeler à l'avance à la réception pour réserver en composant le 514-381-1841 ou se présenter en personne;
- Un maximum de 8 places est disponible. Ces places se trouvent sur deux tables. Le jumelage des résidents se fait selon le nombre de réservations;
- Pour le dîner, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 11h le jour même;**
- Pour le souper, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 16h le jour même;**
- Les résidents doivent aviser le personnel de leur unité afin de l'informer qu'ils mangeront à la salle à manger principale;
- Si un résident désire manger à la salle à manger principale sur une base régulière, il doit en discuter avec l'assistante infirmière-chef ou le chef d'unité. Cette dernière fera

l'évaluation pour sa sécurité et son autonomie. Elle informera le chef du service alimentaire par courriel.

Pour un repas avec des visiteurs de l'externe

- Les proches de la clientèle doivent réserver le jour même avant 11h pour le dîner et avant 16h pour le souper;
- Les coûts des repas apparaissent à l'annexe 1. Ils sont indexés annuellement en fonction de l'IPC (indice des prix à la consommation) et de l'indexation des coûts des aliments;
- Le paiement du repas doit se faire en argent à l'agente administrative à la réception.

Pour les réservations des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 et de l'Habitation Le 1675

- Les locataires qui désirent occasionnellement prendre un repas doivent appeler à l'avance à la réception pour réserver en composant le 514-381-1841 ou se présenter en personne;
- Pour le dîner, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 11h le jour même**;
- Pour le souper, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 16h le jour même**;
- Si un locataire désire manger à la salle à manger principale sur une base régulière, il doit en discuter avec le chef du service alimentaire.

Pour les réservations lors d'évènements spéciaux

- Un communiqué est affiché par le chef du service alimentaire qui indique la procédure à suivre et la date limite pour réserver des places à la salle à manger. Le coût des repas pour ces évènements spéciaux se trouve à l'Annexe 1;
- Les agentes administratives à la réception s'assurent de prendre les réservations dans un cartable mentionnant le nombre de places disponibles et en se référant aux modalités transmises par le chef du service alimentaire;
- Des dîners causeries se tiennent à la salle à manger principale avec les usagers et les proches pour discuter des menus et des nouveaux mets.

Pour le repas le jour de l'admission

- La responsable du service de bénévolat :

Offre aux proches du futur résident le dîner à 12h00 ou le souper à 17h15, le jour de l'admission (repas gratuit pour **un** proche et présence de deux à trois personnes, maximum) et confirme à la réceptionniste le nombre de personnes qui seront présentes à ce repas, et ce, afin qu'elle puisse faire la réservation nécessaire à la salle à manger du 1er étage. Dans le cas où le résident serait en isolement préventif, ce repas sera reporté après la période d'isolement;

- L'agente administrative à la réception:

Lors de la réception du courriel d'avis d'arrivée d'un nouveau résident, réserve une table selon l'horaire prévu d'arrivée, soit une table pour l'heure du dîner si l'admission est prévue à en matinée ou une table pour le souper si l'admission est prévue en après-midi.

Attends la confirmation de présence du résident et ses proches par la responsable du service de bénévolat.

Aviser le plus rapidement possible le chef du service alimentaire pour assurer la réservation des tables.

Dans le cas où le résident et ses proches refusent l'invitation, elle offre les places libérées à d'autres visiteurs intéressés et avise le préposé au service alimentaire chef d'équipe au numéro 311.

5. Responsabilités

Personnel au service alimentaire

- Le chef d'équipe des préposés au service alimentaire appelle l'agente administrative à la réception à 11h afin de vérifier le nombre de réservations pour le dîner et le souper;
- Le chef d'équipe des préposés au service alimentaire vérifie le plan alimentaire de la clientèle et s'assure qu'il est respecté. Il ne peut changer la texture ou le plan sans l'autorisation d'une assistante infirmière-chef ou de la nutritionniste.

Agentes administratives à la réception


- Prendre les réservations des repas de la clientèle, des visiteurs et de la responsable des bénévoles;
- Expliquer à la clientèle et aux visiteurs la présente procédure;
- Recevoir les sommes versées par les visiteurs et suivre la procédure pour l'encaissement d'argent à la réception;
- Préparer le communiqué et le cahier de réservation pour les événements spéciaux (annexe 2).

Technicienne en administration à la DRHTA

- Mettre à jour le tableau du coût des repas au 1^{er} avril.

6. Références

Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD 2018-2021 – Gouvernement du Québec 2018.

Signé le 2020-01-14 par 
Date
Nicole Richer
Directrice des ressources humaines,
techniques et alimentaires

Coûts des repas au 1er avril 2019

TABLEAU ADRESSE AU PERSONNEL DE LA RECEPTION

VISITEURS	10,75 \$
ENFANTS (5-10 ans)	5,50 \$
Fêtes (mères, pères, Pâques, Noël)	19,00 \$
Fêtes - Enfants 5-10 ans (mères, pères, Pâques, Noël)	9,00 \$
Repas AGENCES/STAGIAIRES	8,00 \$
Enfants moins de 5 ans	Gratuit

***NOTE** : Lors d'une nouvelle admission, un seul repas par famille est offert gratuitement.

Mise à jour le 11/03/2019

EXEMPLE

FÊTE DES MÈRES

Cahier des réservations

Dîner
Souper

Dimanche, 12 mai 2019



Pour information additionnelle, communiquez avec :

Madame Manon Tanguay
Chef du service alimentaire
Poste 260

EXEMPLE